



Servicios de Salud en Sonora
Hospitales Generales e Integrales y Centros de Salud
Urbanos y Rurales

Hospital General del Estado “Dr. Ernesto Ramos Bours”

Trámite:
Rayos “X” y Ultrasonido

Personas Entrevistadas 2013:
25

Fecha de Monitoreo:
20 y 21 de agosto de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	De 15 a 30 minutos de acuerdo a la fecha y horario de la cita. Las emergencias se atienden a la brevedad posible.	100.0% El tiempo promedio de repuesta fue de 6 minutos , observándose una mejora respecto al 2012 el cual fue de 17 minutos
Confiabilidad	No debe haber quejas	100.0%
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	100.0%
Promedio general		100.0%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Tomarse la Radiografía es rápido, el problema son los trámites previos son los que te llevan más tiempo.
- ✓ Que todo el hospital tuviera el servicio y atención aquí brindada.
- ✓ Que en el área de diagnóstico con imágenes hubiera una trabajadora social para realizar gestiones de apoyo económico por que hacerlo en el hospital es muy tardado por la gran cantidad de usuarios.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ No están los costos visibles.
- ✓ No hay Buzón de quejas y sugerencias.
- ✓ No hay baños adecuados para usuarios ni para discapacitados.
- ✓ La Carta Compromiso al Ciudadano no estaba visible.